

GIC-056-23

Infonavit Fácil UX/UI

Reporte de Resultados

Septiembre 2023

Índice

Objetivo general

Metodología

Conocimiento y opinión

Heurística Nielsen ante la navegación en Infonavit Fácil

- a. Estética y diseño minimalista
- b. Visibilidad de lo que sucede en el sistema
- c. Relación entre el sistema y el mundo real
- d. Control y libertad del usuario
- e. Estándares y consistencia
- f. Prevención de errores
- g. Reconocimiento antes que recordación
- h. Flexibilidad y eficiencia de uso
- i. Estética y diseño minimalista
- j. Comunicar con claridad la causa de errores
- k. Ayuda

Conclusiones y recomendaciones

Introducción

Introducción

Infonavit Fácil es una plataforma institucional que contiene una variedad de recursos y contenidos relacionados con los procedimientos, servicios y respuestas ofrecidas por el Instituto a sus derechohabientes. Su objetivo principal es proporcionar información precisa y accesible, facilitando su consulta. Dicha plataforma fue evaluada hace un año, tanto en experiencia de usuario (UX) como en interfaz (UI).

La UI se enfoca en todo lo que ocurre en el fondo de la pantalla, abarcando la estructura y apariencia de la interfaz, con el propósito de garantizar que las y los usuarios puedan interactuar de manera intuitiva y eficiente. Su evaluación se basa en aspectos lógicos como la disposición de los elementos, la paleta de colores, el estilo tipográfico, los botones, los menús y los iconos.

UX se refiere a la experiencia de las y los usuarios antes, durante y después de interactuar con un producto, sistema o servicio. Es un análisis de las percepciones, motivaciones y emociones que experimentan al utilizar una plataforma. Este análisis se estructura en las dimensiones de usabilidad, accesibilidad e interacción.

Este reporte presenta los resultados de la evaluación de la experiencia de usuario (UX) y la interfaz de usuario (UI) de esta página, para identificar, entre otras cosas, las secciones más utilizadas, *pain points* y necesidades específicas que puedan tener tanto acreditadas y acreditados como la derechohabiente, en su interacción cotidiana con la plataforma.

Objetivos

Objetivos

General

Evaluar la experiencia de usuario (UX) y la interfaz de usuario (UI) de la plataforma Infonavit Fácil.

Específicos UX:

- ✓ Evaluar la satisfacción respecto al uso de las diferentes secciones y elementos de la plataforma.
- ✓ Brindar *insights* respecto a los criterios de evaluación: usabilidad, accesibilidad, interacción y lenguaje.

Específicos UI:

- ✓ Evaluar los elementos estructurales del sitio Infonavit Fácil (color, tipografía, botones, ligas, buscador, íconos e imágenes).
- ✓ Identificar el nivel de responsividad (compatibilidad con dispositivos móviles).
- ✓ Evaluar el diseño del sitio a partir de los principios heurísticos de Nielsen.
- ✓ Brindar *insights* respecto a los criterios de evaluación: diseño y compatibilidad.

Metodología

Diseño de la investigación

Método de investigación









Metodología cualitativa: Se llevó a cabo mediante diez entrevistas a profundidad virtuales, ocho realizadas a usuarias y usuarios de la página Infonavit fácil y dos a expertos en diseño de UX-UI. Las y los usuarios evaluaron la información, funcionalidad, imagen y sistema de Infonavit Fácil. Las y los expertos evaluaron la funcionalidad y el diseño. Las entrevistas tuvieron una duración aproximada de 120 minutos y se realizaron entre el 30 de agosto y el 1 de septiembre de 2023.

El perfil de las y los participantes fue el siguiente:

No.	Población	Región	Dispositivo
1	Derechohabiente	Centro (Estado de México)	Laptop
2	Acreditado(a)	Centro (CDMX)	Laptop
3	Derechohabiente	Sur/Sureste (Mérida)	Laptop
4	Acreditado(a)	Sur/Sureste (Villahermosa)	Smartphone
5	Derechohabiente	Bajío (ZMG)	Smartphone
6	Acreditado(a)	Bajío(Guanajuato)	Smartphone
7	Derechohabiente	Noreste (Ciudad Obregón)	Smartphone
8	Acreditado(a)	Noroeste (Durango)	Smartphone
9	Expertos en evaluaciones UX-UI	Bajío (Querétaro)	Laptop
10	y/o diseñadores de IHC	Centro(Cuernavaca)	Laptop

Iconografía

Para facilitar la lectura del reporte, se incluyen los siguientes íconos:

	Usuario(a)		Opinión contrastante entre usuario(a) y experto
	Experto		Opinión en común de usuario(a) y experto
	Usuario primerizo		Indica lugares de análisis dentro de la plataforma.
	Usuario experimentado		Indica algo específico dentro de la plataforma.

Resultados de la investigación

Conocimiento y Opinión Infonavit Fácil

Conocimiento Infonavit Fácil

Las y los usuarios se enteran de la existencia de Infonavit fácil por dos vías principales. Ambas emanan de la necesidad de información sobre los créditos que otorga el Instituto y cómo obtenerlos.



En primer lugar, la recomendación por parte de **un tercero**, cuando están a punto de comenzar sus trámites de búsqueda de vivienda.



Otra vía es directa, y se da mientras realizan una **búsqueda en la red** sobre los créditos hipotecarios del Instituto; o bien, cuando deciden **entrar a Mi cuenta Infonavit** y les aparecen ligas o vínculos que los llevan directamente a la página.

“Tengo una hermana que sacó su crédito Infonavit hace mucho, yo no me animé a sacarlo, entonces ella fue la que me hablo de esa página y de ahí me he estado como que ojeando como desde hace como un mes y he estado checando la información, pues ahí ella (mi hermana) me aclara cómo lo hizo y así”. (E5, Usuario)

Opinión Infonavit Fácil

Aquellos que ya han interactuado con la página, consideran que es una **herramienta valiosa** que les **ayuda a despejar dudas en los siguientes temas:**



Cuando están interesados en adquirir una vivienda, buscan información sobre los **requisitos y puntos que se necesitan para acceder a los créditos de vivienda** que oferta el instituto.



En otros casos, buscan información acerca de los **créditos de mejora: principalmente requisitos y montos.**



En caso de pérdida de empleo, buscan información respecto a las acciones a seguir. Por ejemplo, cómo tramitar su seguro de desempleo

"Uno como trabajador pues anda buscando algo para mejorar tu vivienda, que esa es una de las cosas que, a mí me me interesaría mucho". (E6, Usuario)

"En Infonavit fácil pues entré y ahí fue donde escuché los audios y pues también viene para cada tema qué hacer en forma y en tiempo de desempleo, cambiar tus datos... o sea, vienen muchísimas herramientas". (E8, Usuario)

Estética y diseño minimalista

Estética y diseño minimalista

Fuente



Tanto para las y los usuarios como para las y los expertos, la letra es considerada un atributo positivo, debido a que es legible.



El tipo de fuente se considera seria, lo cual se evalúa positivamente ya que es consistente con la información que se está presentando.



El tamaño permite la correcta lectura de los contenidos, tanto en dispositivos móviles, como en PC.



Los colores de la letra siempre mantienen un contraste con los colores de fondo. Para las y los usuarios este es un atributo positivo, ya que facilita la lectura de los contenidos.

¿QUÉ HACE INFONAVIT POR MÍ?



En el Infonavit trabajamos para desarrollar más y mejores productos de crédito, con el objetivo de ser tu aliado y ayudarte a cumplir el sueño de tener tu propia casa. Asimismo, administramos tus ahorros, para que en un futuro, sirvan para complementar tu pensión.



Ya tengo la puntuación y ya elegí mi casa

Para lo que suena difícil Infonavit Fácil



Con esta nueva herramienta podrás conocer nuestros trámites, servicios y soluciones de una manera más sencilla.

Estética y diseño minimalista

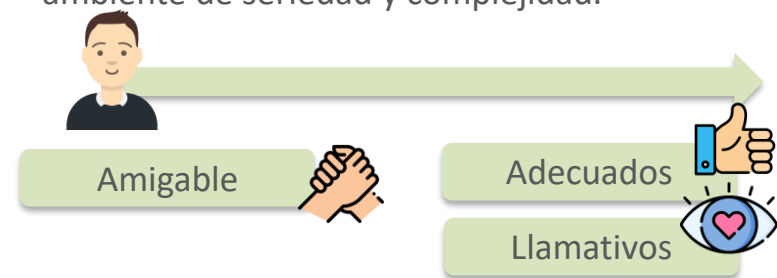
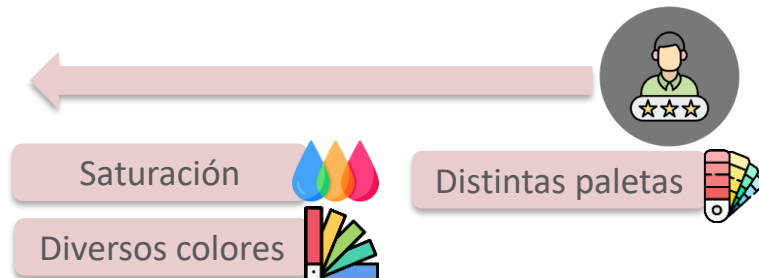
Color



“Sí me gustan los colores, porque están bien equilibrados”. (E4, Usuario)

Para las y los expertos, aunque los colores puedan ser llamativos y atractivos, la página está saturada en color, pues no se utilizó solo una paleta, sino una amplia gama de colores. Este problema está presente tanto en el home como en la sección “No te dejes engañar”.

En contraste, para las y los usuarios los colores que utiliza la página son atractivos, ya que muestran un ambiente amigable. Esto se evalúa positivamente, ya que crea la sensación de sencillez, en contraste con los dos colores que utiliza la página del Instituto, donde perciben un ambiente de seriedad y complejidad.

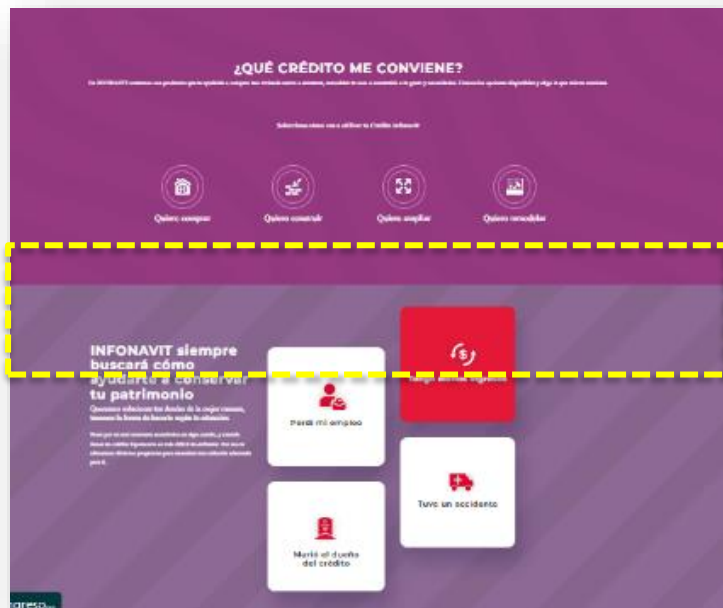


Comparativo exploración 2022-2023

Color

A diferencia de la evaluación de la interfaz de usuario (UI) realizada en 2022, las y los expertos siguen notando un excesivo uso de colores de diversas tonalidades, que desvía la atención del usuario del contenido.

2022



2023

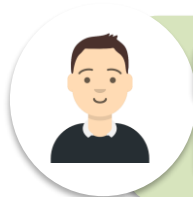


Estética y diseño minimalista

Imágenes

Para las y los usuarios las imágenes en 3D parecen un elemento atractivo, pues para el público son agradables, se muestran personas sonriendo.

Evocan, en cierto modo, una imagen infantil, menos seria y más dinámica, que la de la página del Instituto; además, hacen que las y los usuarios perciban la plataforma como un sitio sencillo de utilizar, con un ambiente agradable.



Sencillo de utilizar

Ambiente amigable

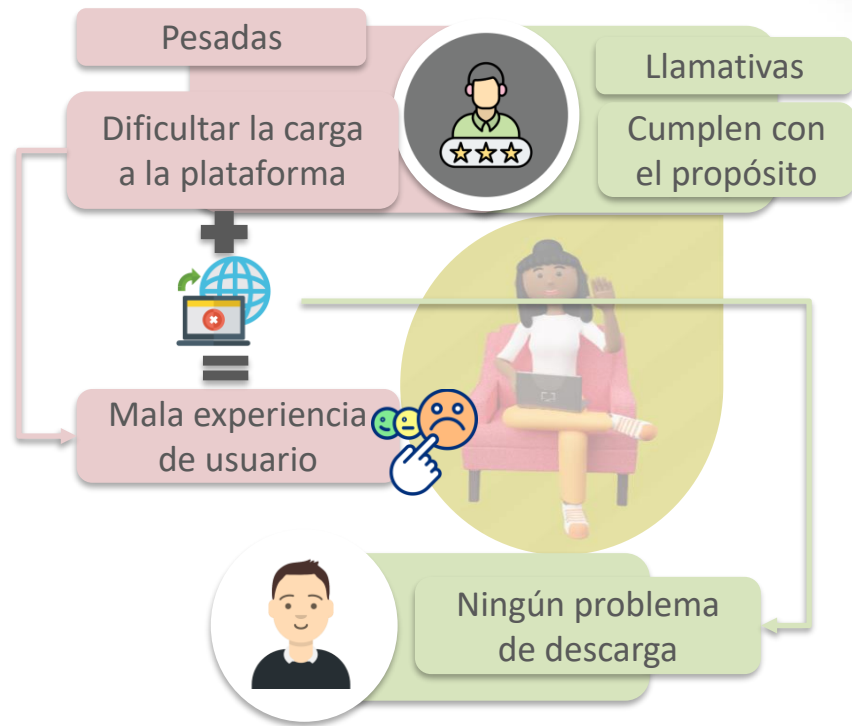


Estética y diseño minimalista

Imágenes

Para las y los expertos, si bien estas imágenes son llamativas e ilustran correctamente el contenido, son pesadas, requieren mucha memoria para sus descargas y pueden dificultar la carga de la plataforma en ciertas conexiones. Simultáneamente, crean una mala experiencia a las y los usuarios.

Pese a este llamado de atención por parte de las y los expertos, las y los usuarios no presentaron problemas mayores de descarga, aunque en algunos casos se logró documentar la imposibilidad de cargar la página en una red de 8 mb/s. Es posible que este problema esté ligado a la advertencia de las y los profesionales en diseño.



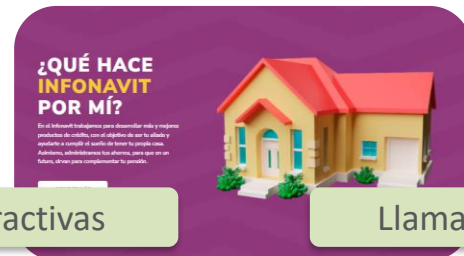
Estética y diseño minimalista

Imágenes

Además de ser llamativas y atractivas, las imágenes ayudan a identificar los temas, pues las y los usuarios consideran que la mayoría ilustran con claridad el contenido al que están asociadas.



“Sí, puede ser aquí la casita para mí habla que Infonavit te puede ayudar a comprar una casa, acá cómo solicito un crédito, pues obviamente que es un asesor”. (E8, Usuario)



Atractivas

Llamativas

Ayudan a identificar el contenido

Estética y diseño minimalista

Imágenes

Algunas imágenes no representan el contenido al que están asociadas, esto fue identificado por las y los usuarios:

Para las y los expertos, lo ideal sería que cada imagen ilustre a la perfección cada uno de los contenidos, pero la mayoría de las páginas no muestran esa consistencia, por lo que consideran que realizar estos ajustes sería complejo.



Para las y los usuarios estas imágenes no ilustran el texto, pues pueden interpretarse como ahorro.

“Yo ahí si no coincido, pues mira, (...) aquí se me hace un ahorro bancario (...) o sea no se me hacen dibujos exactos a lo que quieren presentar”. (E8, Usuario)

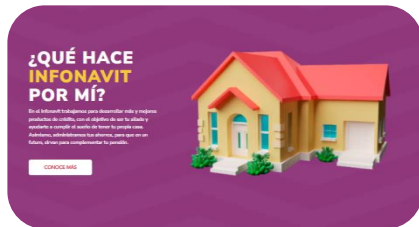


Ilustrar cada contenido es un trabajo monumental e interminable,

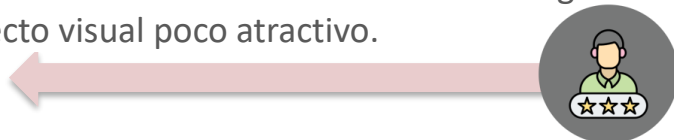
Estética y diseño minimalista

Patrones y fondos

El diseño de Infonavit Fácil incorpora diversos patrones en los fondos de las secciones del *home*



Para las y los expertos, los relieves y patrones que contienen los fondos del *home* son inconsistentes, pues cada color tiene su propio relieve de fondo, esto causa que al realizar *scroll* en dicha sección se tenga un efecto visual poco atractivo.



Sin embargo, para las y los usuarios este elemento pasa desapercibido, por el contrario, los efectos visuales que producen los patrones y relieves se perciben atractivos, y el efecto visual es el dinamismo.



Estética y diseño minimalista

Distribución del espacio

La distribución de los elementos en el espacio fue considerada atractiva por las y los usuarios. No identificaron problemas o áreas de mejora.

En contraste, para las y los expertos existe espacio en blanco en el *home* que podría ser utilizado.




Una sugerencia de las y los expertos es utilizar este espacio en blanco agrandando los menús, dotándolos de mayor protagonismo.

Estética y diseño minimalista


Distribución del espacio


Para las y los expertos el *home* está presentado en un estilo clásico, la imagen ilustrativa es muy grande y el texto que la acompaña muy pequeño. Esta forma de presentar la información se le llama *Hero*, mencionan que es correcto presentar de este modo la página principal.


Sin embargo, explican que solo un elemento debe estar presentado de esta forma, pues es el principal. En cambio, IF mantiene la presentación *hero* en otros apartados.





Formato *Hero* en *home*












Formato *Hero* en otros apartados



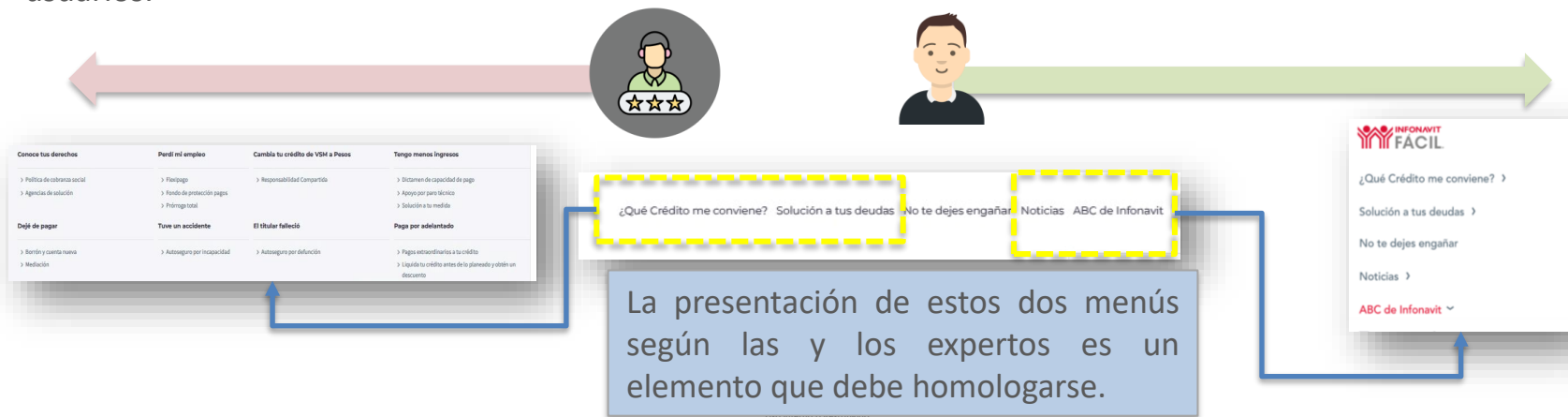
Estética y diseño minimalista

Diseño de menús

Los menús en Infonavit Fácil incorporan diferentes diseños.

Desde la perspectiva de las y los expertos las cajas que contienen los menús, especialmente en la versión para PC, deberían ser más grandes y cobrar más protagonismo. También identificaron la existencia de dos tipos de menú, lo cual es una inconsistencia que podría confundir a las y los usuarios.

Sin embargo, para las y los usuarios este elemento pasa desapercibido, ya que evalúan de forma positiva el diseño de los menús en todas sus versiones, no consideran que deba realizarse cambio alguno, quizá porque privilegian la funcionalidad sobre el diseño



Comparativo exploración 2022-2023

Distribución de espacios

Al igual que en la evaluación realizada en 2022 se identifica que para las y los expertos existen demasiados espacios en blanco en el *hero*, principalmente en la versión para PC, por lo que sugieren agrandar las cajas de los menús, para facilitar la exploración de los contenidos.



Estética y diseño minimalista

Diseño de botones

El diseño de los botones en Infonavit Fácil es óptimo para su uso.



CONOCE MÁS



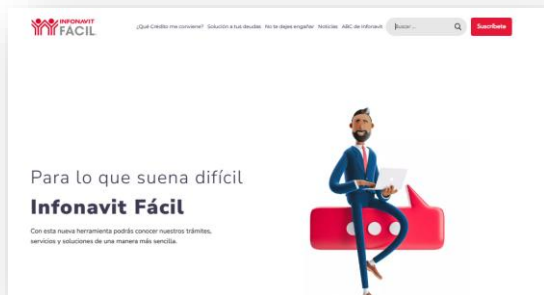
Tanto las y los usuarios como las y los expertos evaluaron favorablemente el diseño de los botones en la plataforma. Su apreciación se basa en el tamaño que ocupan en cada sección, el correcto contraste de los colores en que se presentan con los fondos de pantalla, etc. Resaltan que, desde el diseño, se perciben atractivos en la interfaz.

“El diseño del botón pues claramente es el mismo, ese no cambia y pues con el texto tu ya le estás diciendo a las y los usuarios una breve introducción, pero nuestro botoncito ya le está diciendo hay más”. (E9, Experto)

Visibilidad de lo que sucede en el sistema

Visibilidad de lo que sucede en el sistema

Visibilidad de lo que sucede en el sistema: según Nielsen se evalúa la capacidad que tiene la plataforma de tener informado a las y los usuarios de lo que está sucediendo en el sitio ofreciendo una respuesta rápida.



Se considera que Infonavit Fácil (IF) es una página que mantiene a las y los usuarios informados de las acciones que va realizando, esta función es lograda a través de los siguientes recursos:

- *Mouse Hover*
- Despliegue al contacto
- Ubicación de los elementos

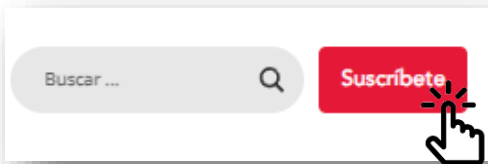
"Es bastante buena, te lleva de la mano, la información que te ofrece la da completa para que realmente sepas qué es lo que vas a necesitar". (E6, Usuario)

Visibilidad de lo que sucede en el sistema

Mouse Hover

Mouse hover: El mouse es el primer recurso visual que ayuda a las y los usuarios, pues los elementos cambian de color al entrar en contacto con el cursor, indicando la acción que se está por realizar.

"Son fáciles, ya con el mouse le das aquí y solito te abre y no tienes que estar batallando, yo no soy una experta". (E1, Usuario)



Por ejemplo, cuando el cursor pasa sobre los botones, el *hover* cambia la forma del mismo a una mano, lo cual ayuda a las y los usuarios a entender que está haciendo.

SECCIONES

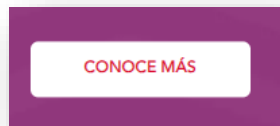
- Construye
- Compra tu casa
- Compra tu terreno
- Paso a paso para obtener tu crédito
- Mejora tu hogar
- Asegura tu crédito



Visibilidad de lo que sucede en el sistema

Mouse Hover

Los botones “conoce más” en la página de inicio tienen un *hover*, cuando el cursor se pone sobre ellos, las letras cambian de rojo a negro



Para las y los expertos, las letras rojas son sinónimo de error, mencionan que este color solo debe utilizarse para mostrar a las y los usuarios avisos de alerta que le permitan identificar los desaciertos que cometen.

Sin embargo, para las y los usuarios las letras rojas no representan un obstáculo para interactuar con la página, evalúan positivamente la forma y color en que se presentan estos botones y letras que contienen.

Las y los expertos sugieren cambiar el color, para evitar la confusión.



“El texto rojo me dice que es como si fuera una alerta”. (E10, Experto)

“El color me parece muy bien, brillante, facilita la lectura”. (E1, Usuario)

Visibilidad de lo que sucede en el sistema

Despliegue al contacto

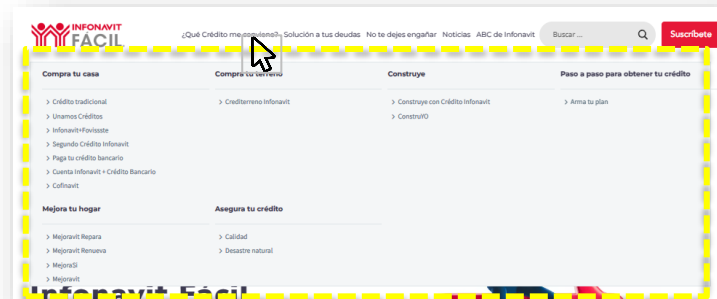
Despliegue al contacto en menú: Ayuda a las y los usuarios de dos formas:



Cuando el cursor entra en contacto con el menú y se despliega, le muestra a las y los usuarios dónde están.



Despliega la información más importante, aquella que lo guiará en su búsqueda de forma clara y precisa, debido a la correcta organización de los temas y el lenguaje claro.



Visibilidad de lo que sucede en el sistema

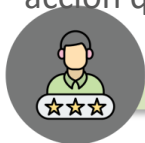
Versión Móvil

"Se ve que lo diseñaron (móvil), esto se llama "mobile first", primero diseñan para celular porque es donde más usuarios hay. Pero también no hay que dejar de prestarle atención a las y los usuarios de computadora". (E10, Experto)



"(La interacción) Es fluida". (E8, Usuario)

Las y los expertos coinciden en que la plataforma IF fue diseñada para dispositivos móviles, por lo que la experiencia del usuario debería ser mejor y mucho más fluida en comparación con la versión de PC, pues los diversos elementos que contiene funcionarían al toque, ayudando a identificar la acción que acaba de realizar.



En el caso de los dispositivos móviles, la interacción con el sistema es más dinámica, pues las y los usuarios se relacionan con los elementos que componen la aplicación a través del toque. Esto hace que su interacción sea más fluida, pues los diversos elementos (links botones, barras de búsqueda) funcionan al contacto, haciéndolos saber qué acción han realizado.



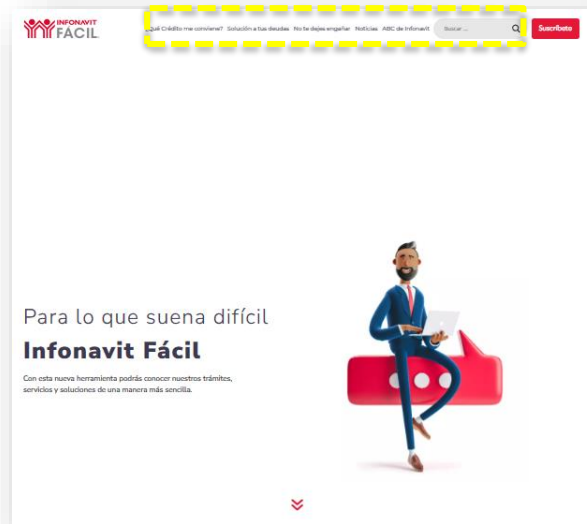
Visibilidad de lo que sucede en el sistema

Ubicación de los elementos

Ubicación de los elementos: Tanto en la versión para dispositivos móviles, como en la versión para PC, las y los usuarios perciben que los menús y barras de búsqueda se encuentran en el lugar correcto.

Para las y los usuarios, la ubicación del menú y de la barra de búsqueda en la versión PC aparecen en el head, debido a que ambos elementos son esenciales para la búsqueda de información, que estén a la vista y sea uno de los primeros elementos que visualizan es importante.

"Esta fácil ver el menú porque nada más te metes aquí a la información de tu crédito y todo lo demás". (E5, Usuario)



Visibilidad de lo que sucede en el sistema

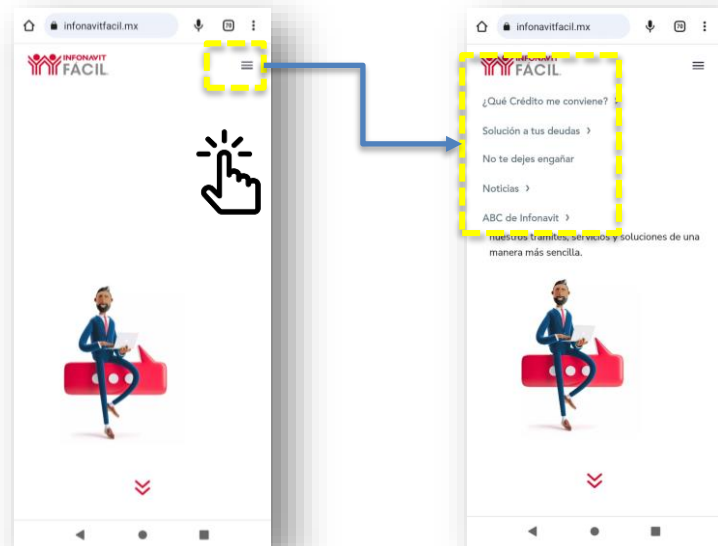
Ubicación de los elementos

La versión para dispositivos móviles utiliza un “menú hamburguesa” ubicado en la parte superior derecha, las y los usuarios saben dónde encontrarlo e identifican su función.

Saben que al tocarlo despliega las diversas opciones que los ayudarán a encontrar la información deseada.

"Es bastante fácil de usar (el menú) y tiene el acomodo perfecto, lo único es deslizarlo". (E6, Usuario)

"Es sencillo. Te abre pestañas a las que tú mismo puedes ir, o te puedes brincar a más cosas que no has podido leer". (E8, Usuario)



Visibilidad de lo que sucede en el sistema

Elementos confusos



Las y los usuarios expresan confusión con respecto a las instrucciones de suscripción, porque al hacer clic en el botón, se abre una nueva ventana cuyo encabezado lleva por título "Socio Infonavit". Esto genera incertidumbre pues no saben a qué página se suscriben.

La opinión de las y los expertos coincide con la experiencia de las y los usuarios, pues mencionan que el texto que incluye es confuso. La "instrucción" es poco clara, el usuario no sabe si se está suscribiendo a Infonavit Fácil, a Socio Infonavit o a MCI.

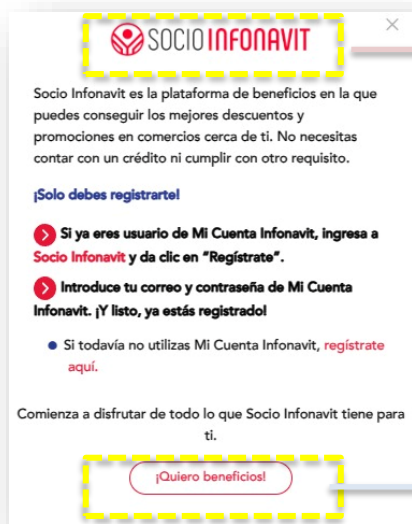


"Sí, pensé que estábamos en esta página, no pensé que fuera otra, esa fue mi duda más que nada, como dice socio Infonavit, siento que a lo mejor me iba a pedir registrarme como para ser socio Infonavit y que tenga promociones o algo así". (E2, Usuario)

Comparativo exploración 2022-2023

Visibilidad de lo que sucede en el sistema

Un elemento negativo que se ha mantenido a un año de la primera evaluación es el botón suscríbete, para las y los expertos, las instrucciones que despliega son confusas y carecen de consistencia, este es un problema que debe ser corregido para ayudar a que la página siempre mantenga a las y los usuarios informados de qué acción están realizando durante su navegación.



Al hacer clic en el botón de suscribirse en Infonavit Fácil manda a la página de Socio Infonavit.

Para las y los expertos el botón de "Quiero beneficios" debería de ser llamado "Quiero suscribirme" para no confundir a las y los usuarios de la acción que se está llevando a cabo.



Relación entre el sistema y el mundo real

Relación entre el sistema y el mundo real

Relación entre el sistema y el mundo real: Para Nielsen, se evalúa la interacción entre el sistema y el usuario la cual debe ser natural, con un lenguaje simple y un orden lógico.

Tanto para las y los expertos, como para las y los usuarios el lenguaje Infonavit fácil, es sencillo y claro, permite entender la información contenida en la plataforma



The screenshot shows the top navigation bar of the Infonavit FÁCIL website. It includes the Infonavit logo and a navigation menu with links: "¿Qué Crédito me conviene?", "Solución a tus deudas", "No te dejes engañar", "Noticias", and "ABC de Infonavit". Below the navigation bar is a section titled "TÚ DECIDES CÓMO TE APOYAMOS". The text in this section reads: "Es un esquema que proporciona la flexibilidad necesaria para que puedas elegir de manera mensual la opción para estabilizar la situación de tu crédito y mantenerlo al corriente." Below this text is a sub-section titled "¿Cuáles son tus opciones?" followed by a bulleted list of three options: "Pago de tu mensualidad", "Pago del Fondo de Protección de Pagos (FPP), solo aplica para créditos otorgados de 2009 en adelante.", and "Usar tu Prórroga Total."

"El lenguaje que utiliza me parece claro y preciso". (E1, Usuario)

"Están perfectos porque no se revuelven los temas, cada tema tiene su información y es basta". (E6, Usuario)

Relación entre el sistema y el mundo real

Menús

Además, sumando a la información clara, y que se considera que los elementos están agrupados de manera lógica, los menús *¿Qué crédito me conviene?* y *Solución a tus deudas* son opciones ampliamente exploradas de forma natural, ahí se resuelven la mayoría de las dudas que tienen las y los usuarios.



¿Qué Crédito me conviene? Solución a tus deudas No te dejes engañar Noticias ABC de Infonavit

Para las y los usuarios, en estos dos menús se encuentran las respuestas a la mayoría de sus dudas. En cierto modo, funcionan como una sección de preguntas frecuentes, donde se puede encontrar información con un lenguaje sencillo.

Relación entre el sistema y el mundo real

Menús versión PC

La organización del menú es considerada correcta tanto por las y los expertos como por las y los usuarios, ya que toda la información que contiene está organizada en campos semánticos coherentes y lógicos.



No cuenta con una sección de preguntas frecuentes, sin embargo, el menú cumple esa función por su lenguaje claro y simple.

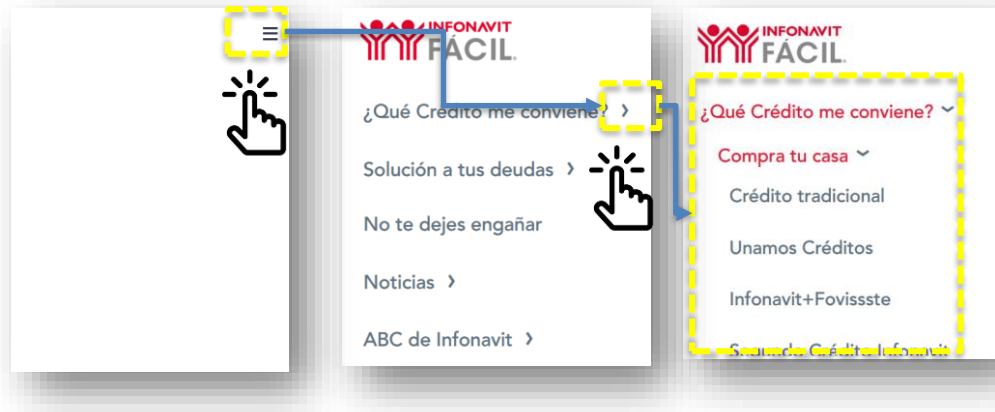
Para las y los usuarios el uso del menú se da de manera natural, sin necesidad de la existencia de *tool tips* que los guíen en su uso.

"Están perfectos porque no se revuelven los temas, cada tema tiene su información es basta". (E6, Usuario)

"Pues muy bien, para mí todo esto se me hace muy llamativo, para cualquier persona es muy fácil y pues todo lo puedes hacer desde tu casa". (E8, Usuario)

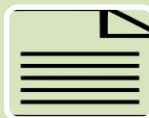
Relación entre el sistema y el mundo real

Menús versión Móvil



En la versión móvil el menú requiere de más pasos para ser desplegado; sin embargo, mantiene los atributos positivos con los que cuenta la versión PC:

"Es bastante fácil y tiene el acomodo perfecto, lo único que tiene es de deslizarlo". (E6, Usuario)



Textos explícitos



Organización correcta en campos semánticos



Lenguaje simple y claro

Relación entre el sistema y el mundo real

Barra de búsqueda

La función de búsqueda en Infonavit Fácil puede ser un obstáculo para la interacción fluida en la plataforma, ya que se percibe que no facilita de manera natural la obtención de información.

Por ejemplo, si se introduce una palabra incorrectamente, los resultados que muestra el buscador no son correctos porque no arrojan una opción viable para que el usuario pueda realizar su búsqueda y obtener la información que necesita.



"En el buscador, que arrojara lo que tu estas buscando porque a veces no damos con la palabra, pero con el buscador la palabra que uno busque, que uno le venga a la mente". (E2, usuario)

Relación entre el sistema y el mundo real

Versión móvil barra de búsqueda

Para las y los expertos, la versión móvil tiene un error al visualizar la barra de búsqueda, ya que aparece un texto encimado, el mismo error fue identificado por las y los usuarios.

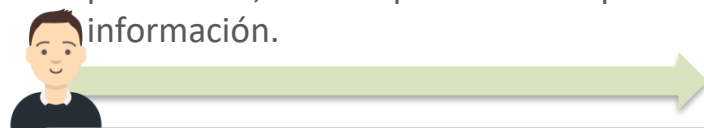
En opinión de las y los expertos este texto encimado crearía confusión en las y los usuarios, entorpeciendo sus búsquedas.



Sin embargo, aunque las y los usuarios pudieron visibilizar este elemento encimado, consideraron que no afectaba su capacidad de interacción con la plataforma, ni tampoco la búsqueda de información.



Las y los expertos sugieren que la barra de búsqueda sea un elemento independiente. Fuera del menú hamburguesa.



Las y los usuarios de versión móvil, sugieren cambiar la barra de búsqueda a la parte superior derecha, fuera del menú hamburguesa. Esto haría más fácil su localización disminuyendo el número de toques que tienen que hacer para encontrarla.

Relación entre el sistema y el mundo real

Barra de búsqueda

Tampoco al introducir palabras clave muestra resultado alguno. Esto crea obstáculos y dificultades que afectan negativamente la experiencia de búsqueda de las y los usuarios en la plataforma.

“Por no regresarme se me hizo un poco lento, (completar la búsqueda)”.
(E3, Usuario)

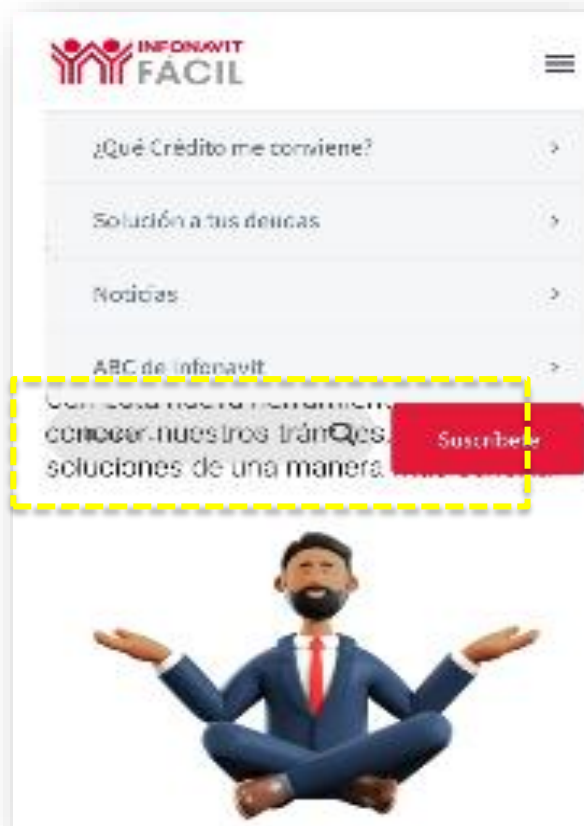


Para las y los expertos, es importante agregar un botón que permita regresar a las y los usuarios a la sección anterior, esto ayuda a saber qué acción están realizando y en un segundo momento a hacer más fluida la interacción.

Comparativo exploración 2022-2023

Barra de búsqueda


En ambas exploraciones, se ha identificado una deficiencia persistente en el funcionamiento del buscador cuando se utiliza en dispositivos móviles. Esta problemática aún no ha sido abordada de manera efectiva.



El texto de fondo se encima en la palabra buscar y dificulta a las y los usuarios encontrar la barra de búsqueda.


Relación entre el sistema y el mundo real

Menú vs barra de búsqueda



El menú se muestra como un facilitador, para que la interacción entre usuario(a) y el sistema se realice de manera natural, debido a la excelente organización de temas.

"Fácil, el menú cumple con lo que tú estás buscando". (E8, Usuario)



En cambio, el buscador es un obstáculo para la correcta realización de tareas, ya que carece de intuición. Cuando las y los usuarios intentan buscar información acerca de un tema específico, la plataforma arroja los artículos de manera desordenada y no lógicamente de mayor a menor importancia.

"La búsqueda en el menú fue pues rapidísimo fueron tres pasos, o sea, nada más sí te digo, te lleva de la mano. Obviamente en México no nos gusta leer, pero fue muy rápido". (E6, Usuario)

Relación entre el sistema y el mundo real

Elementos multimedia

Para las y los usuarios el contenido informativo presentado en formato de video o en versión podcast es una forma dinámica y creativa para resolver sus dudas, además permite que la consulta sea rápida para las personas que no cuentan con mucho tiempo para leer un artículo completo.

“Los audios ahorita sí los he escuchado en el celular y cuando estoy fuera de casa pues ahí es cuando los escucho. De hecho, también vi apenas ayer que hay una aplicación para descargarlos”. (E8, Usuario)

“A veces como que somos más visuales, ves así el video y como que le oprimes como para escuchar”. (E1, Usuario)



Los elementos multimedia, reafirman la información



Ayudan a comprender el tema que leyeron



Muestran la información más sencilla y en poco tiempo

Relación entre el sistema y el mundo real

Lenguaje complicado

A pesar de que la información es clara y se muestra en un lenguaje sencillo, al igual que, en la evaluación del 2022, se pudieron identificar áreas de oportunidad, donde sigue dominando el lenguaje técnico, solo accesible para las y los usuarios familiarizados con los conceptos financieros.



Infonavit Fácil | Novedades | Noticias para ti | julio 9, 2023

**¡NO OLVIDES CAMBIAR TU CRÉDITO INFONAVIT
DE VSM A PESOS!**

- No dejes para fin de año lo que puedes hacer desde ahora.
- El programa es permanente y se habilita a partir del día 9 de cada mes.
- Utiliza la Ventanilla Universal de Responsabilidad Compartida en micuenta.infonavit.org.mx.

Relación entre el sistema y el mundo real

Lenguaje complicado

Cuando las y los usuarios realizan búsquedas relacionadas con el cambio de su crédito de “veces salarios mínimos” a pesos aparecen abreviaturas como “VSM” que son difíciles de comprender.

“Un poco complejo, a veces de VSM a pesos de crédito Infonavit (Ya no arrojó resultados), que de hecho sería la duda, pero bueno, y no me la despejó”. (E3, Usuario)



Las y los usuarios se relacionan con el texto a través del título. Mientras más explícito sea más éxito tendrá el mismo.



Son raras las ocasiones en que buscan en el texto el significado de las siglas que se presentan.



Cuando se encuentran en esta situación, intuyen que no han encontrado el contenido y vuelven a realizar la búsqueda.

Comparativo exploración 2022-2023

Relación entre el sistema y el mundo real

En comparación al reporte de resultados del 2022, se puede observar que el lenguaje técnico aún sigue presente dentro de Infonavit Fácil. Esto se pudo verificar cuando se buscaba información acerca de VSM o de la subcuenta de vivienda, así como el ABC Infonavit, ya que las y los usuarios no están familiarizados con estos conceptos y les es difícil la comprensión de estos conceptos.



El uso de siglas para abreviar conceptos técnicos no ayuda a la comprensión de los mismos, las y los usuarios tienen problemas al interpretarlos.

Comparativo exploración 2022-2023

Relación entre el sistema y el mundo real

Durante la exploración se lograron identificar errores de *typo* que pueden dificultar la comprensión de la información. Este problema se detectó también durante la evaluación del 2022, aunque en otra sección.

2022



2023



Control y libertad del usuario

Control y libertad del usuario

Control y libertad del usuario. Se debe dar la posibilidad a las y los usuarios de subsanar los errores cometidos en el sistema para volver a repetir la tarea.

Algunos elementos de la plataforma IF, son facilitadores a la hora de dar el control a las y los usuarios, porque su uso es sencillo y la forma en que se presenta en todas las páginas activas está estandarizada.

"Yo siento que tengo el control de la página. Conforme yo le voy moviendo, tocando ya se va cambiando lo que es la pantallita". (E4, Usuario)



Las y los usuarios sienten que tienen el control de la página, gracias a algunos elementos como:

Botones

Barras de desplazamiento

Menús

Links

Control y libertad del usuario

Usuarios de PC

En algunos casos, se logró identificar que aún para las y los usuarios que se asumen como expertos en el uso de internet, es complicado regresar a la página de inicio, pues no hay botones o enlaces que les permita regresar.



Aunque el logotipo funciona como un enlace para regresar al *home*, pocos usuarios lo identificaron y utilizaron.



Esto aumenta la cantidad de *clicks* que deben realizar para lograr la acción de regresar.



Esta situación hace que las y los usuarios dependan de las teclas del navegador, atrás, adelante y actualizar para mantener el control

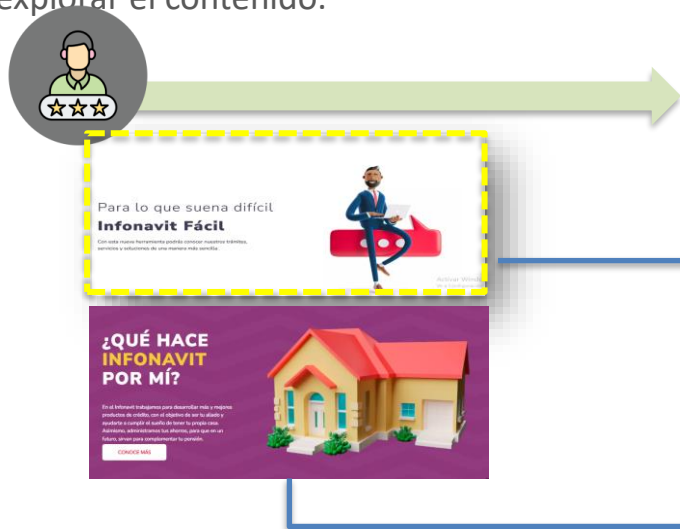


Control y libertad del usuario

Usuarios de PC Un elemento que puede ser un obstáculo para hacer sentir a las y los usuarios en control de la página es el exceso de *scroll* de la página.

Para las y los expertos la página principal es muy extensa, lo cual lleva a las y los usuarios a atravesar *scrolls* largos para explorar el contenido.

Las y los usuarios por su parte, durante la exploración de la página no realizan estos largos *scroll*'s dejando contenido e información importante sin explorar, esto pudo ser constatado en observación directa de la interacción del usuario con la página.



Las y los usuarios solo exploran en el *home* la página principal. En general, no realizan *scroll* para visualizar los contenidos.

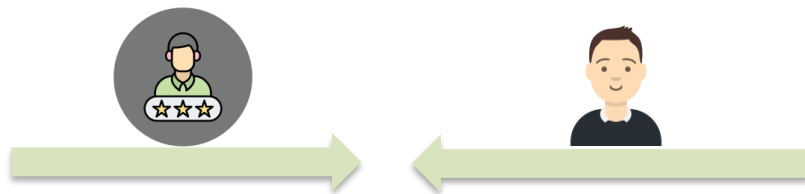
Al ser poco explorados pierden funcionalidad, a pesar de contener la información que muchas veces busca el usuario.

Control y libertad del usuario

Usuarios versión móvil

Si bien el problema de los largos *scroll*'s afecta directamente a usuarios de PC, no causan el mismo efecto en la versión móvil, ya que las y los usuarios están acostumbrados a que al utilizar una pantalla pequeña, realizan varios *scroll*'s para llegar al contenido deseado.

En este sentido, las y los expertos coinciden en que la página está pensada para ser navegada principalmente desde dispositivos móviles.



Comparativo exploración 2022-2023

Control y libertad del usuario



Botones

Barras de control

Barras de búsqueda

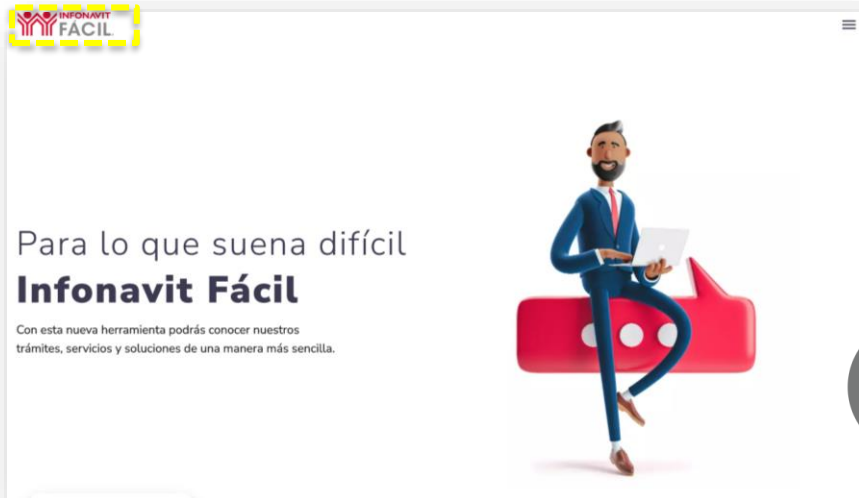
Links



Son elementos que se evalúan positivamente tanto en la evaluación 2022 como en la de 2023. Permiten a las y los usuarios mantener el control de la página, al tiempo que lo ayudan a navegar con tranquilidad.

Comparativo exploración 2022-2023

Un error que se observó en la exploración de 2022 fue la falta de un botón que regresara al home, ahora que se ha implementado, no se identifica fácilmente, porque no tiene un distintivo que lo asocie con la página de inicio, más allá del propio logo.



A través de la observación directa, pudimos constatar que las y los usuarios necesitan un icono, un *tool tip* que les ayude a conocer que el logo funciona como un botón de regreso a la página principal.



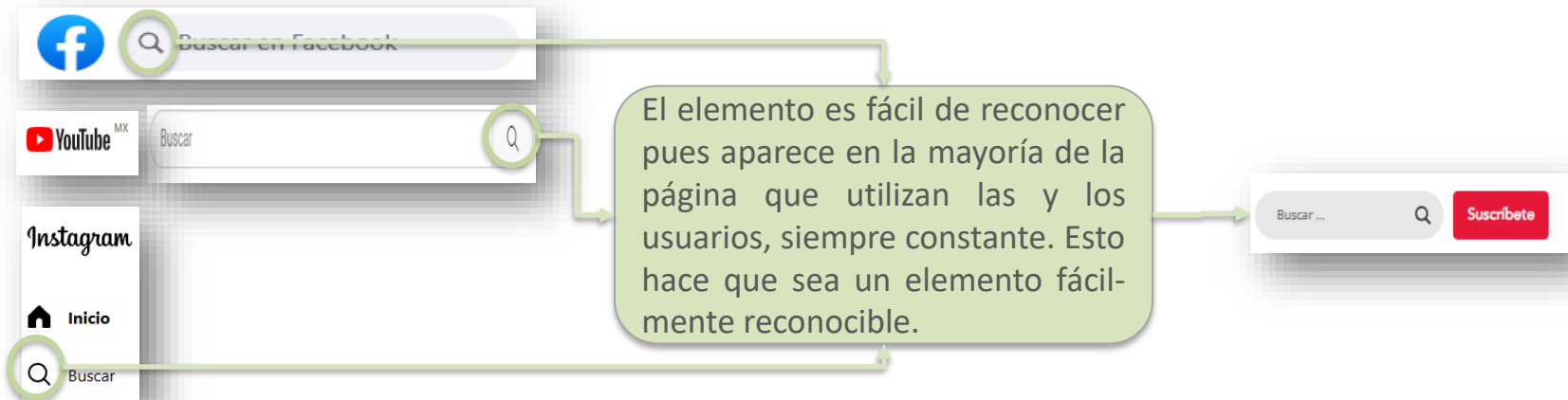
Las y los expertos sugieren que exista un botón que ayude a las y los usuarios a regresar a la acción anterior que habían realizado, esto ayudaría a que mantuvieran el control y la navegación natural dentro de la plataforma.

Estándares y consistencia

Estándares y consistencia

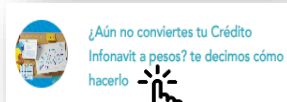
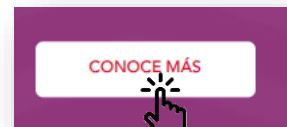
Estandares y consistencia son para Nielsen los elementos que presenta la página que mantienen coherencia y consistencia, tanto al interior de la plataforma como en comparación con otras plataformas.

Para las y los usuarios que navegan comúnmente sobre todo en redes sociales la barra de búsqueda es un elemento fácilmente reconocible.



Estándares y consistencia

Para las y los usuarios que se consideran avanzados en el uso de internet todos los íconos, enlaces y botones que contiene la página y su utilidad son claramente identificables. El usuario es capaz de distinguir entre los diversos elementos interactivos de la página.



- ✓ Distingue botones y sabe que la instrucción que contienen los llevará a otra sección de la página, donde encuentre la información que necesita.
- ✓ Sabe que cuando pasa el cursor sobre los textos azules, se transformará en una mano, y al dar *clic* lo llevará a la información deseada.
- ✓ También sabe que existen iconos, que cumplen la misma función que los botones y links.

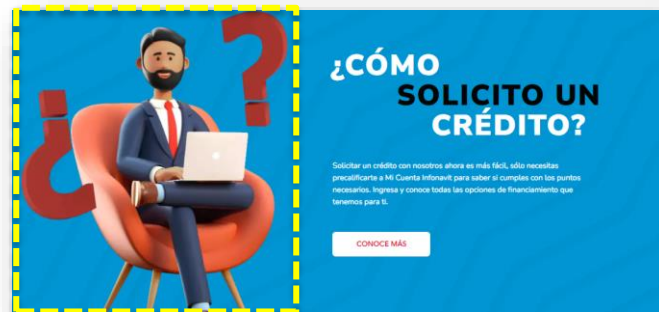
Estándares y consistencia

Infonavit fácil contiene elementos gráficos que hacen amigable la visita al sitio, las y los usuarios, además de evaluar positivamente estos contenidos, mencionan que son consistentes en todas las secciones e ilustran los artículos.

Sin embargo, las y los expertos encuentran inconsistencias en estos elementos ilustrativos, en la sección “¿Qué créditos ofrece el Infonavit?”, cambian abruptamente las ilustraciones de 3D a íconos. Consideran que esto puede confundir a las y los usuarios, dificultando su interacción o haciendo que su experiencia no sea placentera.

En contraste con la percepción de las y los expertos, para las y los usuarios la coexistencia de dos tipos de ilustración es indiferente.

“Muchas animaciones, me confunde un poco, no me da tiempo de leer, entonces cambiaría eso”. (E10, Experto)

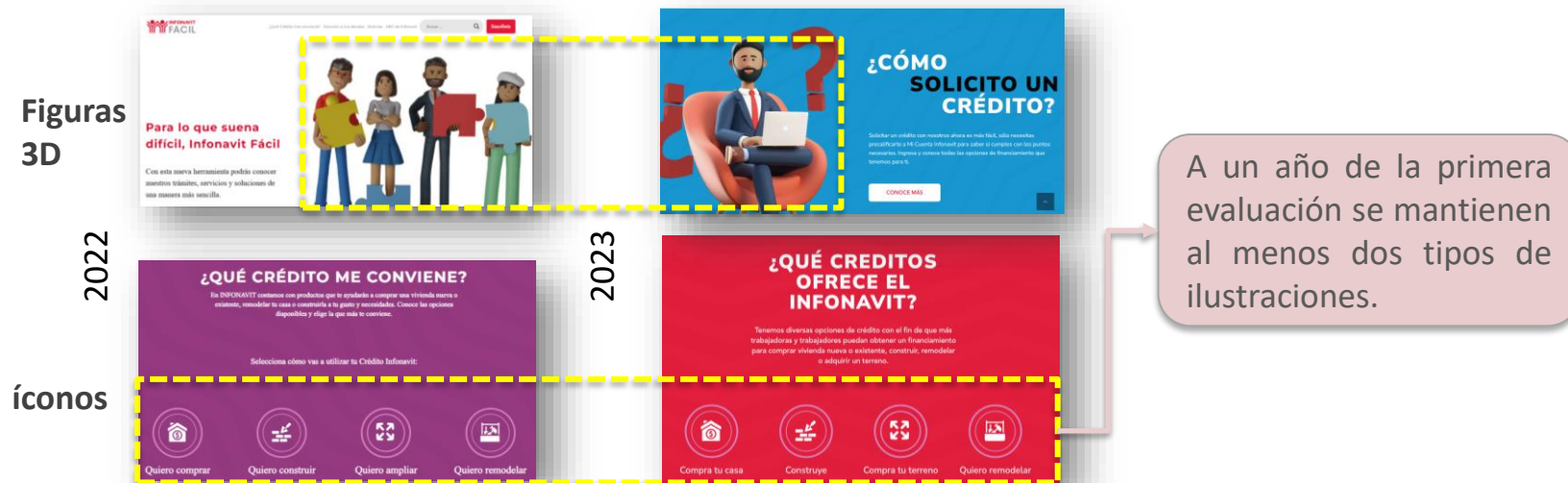


“No son exagerados, no son fuera de contexto, se me hicieron bien los dibujitos”. (E7, Usuario)

Comparativo exploración 2022-2023

Estándares y consistencia en elementos gráficos

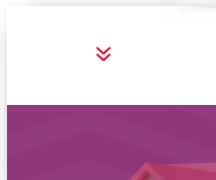
Un elemento que sigue mostrando inconsistencia como en 2022, son las animaciones en 3D, ya que deben ser iguales en todos los apartados; sin embargo, para las y los usuarios sigue sin representar un obstáculo o problema.



Estándares y consistencia

El *home* contiene al final de la primer sección dos flechas rojas que al hacer *clic* llevan a las y los usuarios directamente a la siguiente sección.

Las y los expertos detectan una inconsistencia, pues el resto de las secciones del *home* carece de estas flechas que ayudan a pasar a la siguiente sección, en su opinión o todos los tienen o ninguno, ya que dificulta la navegación.



Sin embargo, para las y los usuarios estos elementos resultaron imperceptibles, ninguno los utilizó para evitar el *scroll*, o notó su ausencia, continuaba la exploración de la página.



Prevención de errores

Prevención de errores

Nielsen destaca que la *prevención de errores* se debe realizar desde el diseño dando la posibilidad de corregirlos:

Para las y los expertos, la página Infonavit Fácil, no contempla posibles errores que pudieran surgir. Es el caso de la situación en la que la página no encuentra resultados o aparece el error *404 Página no encontrada*, lo que consideran poco claro y que no da alternativa a las y los usuarios sin alternativa.

Se recomienda agregar otro texto o instrucción que redirija a las y los usuarios al contenido deseado.




Reconocen que es un acierto que la página cuente con un botón de inicio que lleva al *home*.

Comparativo exploración 2022-2023

Prevención de errores

A un año de la primera evaluación, el texto “página no encontrada” aun causa confusión, pues no hay *tool tips* ni instrucciones claras para que el usuario sepa qué debe hacer para regresar, por lo cual sigue dependiendo de los botones de atrás, adelante y actualizar.

2023



2022

Durante la exploración se presentaron pocos momentos de error, por lo que no se considera un elemento de ajuste:

- Error 404: se encontraron algunos casos en los que la liga muerta genera frustración baja, pero puede resolverse fácilmente.
- La falta de coincidencia entre algunos títulos y su contenido genera sensación de error hacia los usuarios, lo cual entorpece su navegación.

Se añadió el link al inicio, con lo cual se dota a las y los usuarios de una herramienta para solucionar errores.

Reconocimiento antes que recordación

Comparativo exploración 2022-2023

Reconocimiento antes que recordación

En comparación a la evaluación realizada en 2022 donde la organización del menú fue calificada de manera negativa, en la evaluación actual se califica positivamente ya que ahora ayuda a la fácil recordación del contenido, debido a que se mejoró visualmente y se alinearon los temas, esto permite a las y los usuarios encontrar la información de una manera más eficaz.

2022

2023

Conoce tus derechos	Perdi mi empleo	Tengo menos ingresos	Dejé de pagar
<ul style="list-style-type: none"> > Política de cobranza social > Agencias de solución 	<ul style="list-style-type: none"> > Flexipago > Fondo de protección pagos > Prórroga total 	<ul style="list-style-type: none"> > Dictamen de capacidad de pago > Apoyo por paro técnico > Solución a tu medida 	<ul style="list-style-type: none"> > Borrón y cuenta nueva > Mediación
Tuve un accidente	El titular falleció	Paga por adelantado	
<ul style="list-style-type: none"> > Autoseguro por incapacidad 	<ul style="list-style-type: none"> > Autoseguro por defunción 	<ul style="list-style-type: none"> > Pagos extraordinarios a tu crédito > Liquidá tu crédito antes de lo planeado y obtén un 	

Conoce tus derechos	Perdi mi empleo	Cambia tu crédito de VSM a Pesos	Tengo menos ingresos
<ul style="list-style-type: none"> > Política de cobranza social > Agencias de solución 	<ul style="list-style-type: none"> > Flexipago > Fondo de protección pagos > Prórroga total 	<ul style="list-style-type: none"> > Responsabilidad Compartida 	<ul style="list-style-type: none"> > Dictamen de capacidad de pago > Apoyo por paro técnico > Solución a tu medida
Dejé de pagar	Tuve un accidente	El titular falleció	Paga por adelantado
<ul style="list-style-type: none"> > Borrón y cuenta nueva > Mediación 	<ul style="list-style-type: none"> > Autoseguro por incapacidad 	<ul style="list-style-type: none"> > Autoseguro por defunción 	<ul style="list-style-type: none"> > Pagos extraordinarios a tu crédito > Liquidá tu crédito antes de lo planeado y obtén un descuento

Flexibilidad y eficiencia

Flexibilidad y eficiencia

Flexibilidad y eficiencia evalúa la adaptación de la plataforma a la experiencia de cada usuario:

Infonavit Fácil es evaluada por las y los usuarios de manera positiva, ya que cuenta con las herramientas necesarias para su exploración, como los menús, barra de búsqueda y enlaces.



Infonavit Fácil es calificada por las y los usuarios como sencilla ya que se adapta a cualquier versión donde se quiera consultar la plataforma, en este sentido ofrece flexibilidad.

“Como dice la página, es una página Infonavit fácil, se hace fácil”. (E4, Usuario)

Flexibilidad y eficiencia



La experiencia dentro de IF es valorada por las y los usuarios como rápida, ya que la carga de la página es eficaz y no tiene mayores problemas para mostrar los elementos gráficos junto con la información sin importar el dispositivo o conexión con la que se cuente.

"Está rápido, no tiene nada de que se trabe la página ni nada". (E4, Usuario)



Al mismo tiempo se percibe como una página que no necesita la asistencia de un tercero, pues es práctica y sencilla, lleva a las y los usuarios paso a paso durante su experiencia.

"No (se necesita asistencia), porque es muy práctica, muy fácil". (E1, Usuario)

Flexibilidad y eficiencia

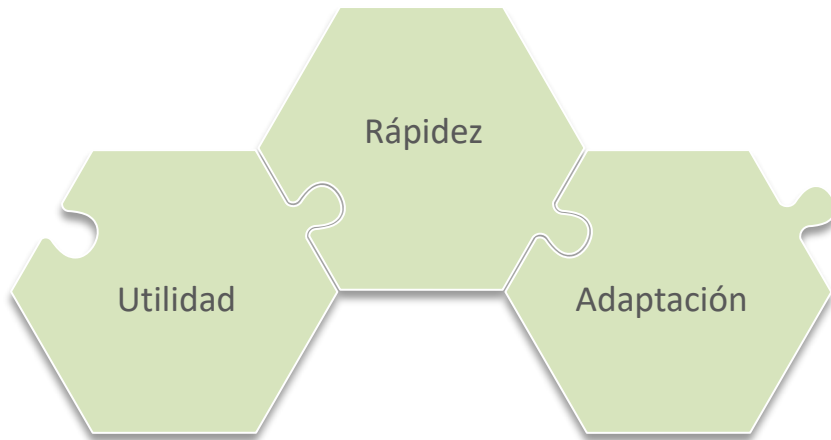
Se considera un sitio seguro debido a que es una página vinculada a una institución oficial, lo que les brinda confianza en que sus datos personales estarán protegidos y resguardados mientras exploran Infonavit Fácil. Esta sensación de seguridad es un factor importante que contribuye a su comodidad al utilizar la plataforma.

"Yo creo que Infonavit fácil, siento que es una manera más segura, más fácil para acceder a los beneficios de vivienda, yo lo tomaría así". (E2, Usuario)



Comparativo exploración 2022-2023

Flexibilidad y eficiencia



En la evaluación de 2022 y 2023 estos elementos fueron evaluados positivamente por las y los usuarios, pues la plataforma brinda información útil. Es rápida y se adapta a cualquier dispositivo y versión.

Comunicar con claridad errores

Comunicar con claridad errores

Para Nielsen los errores se deben de comunicar claramente usando un lenguaje sencillo, que permita detectarlos, reconocerlos y solucionarlos:

Las y los usuarios no notaron la presencia de errores ya que durante su exploración no apareció algún mensaje que les indicara que estaban realizando una acción incorrecta. Consideraron que los enlaces funcionan de manera adecuada.

"No apareció nada (ningun mensaje de error)". (E1, Usuario)



Comunicar con claridad errores

Sin embargo, al llevar a cabo la búsqueda de un tema específico con ayuda del buscador, se nota un problema: cuando se ingresa una palabra que no está en su algoritmo, no muestra el mensaje correcto pues “no se ha encontrado nada” hace parecer que no existe información sobre los temas que se están buscando,

Este mensaje debería ser reemplazado por una frase como “quizá quisiste decir...” dándole opciones a las y los usuarios para encontrar la información



Ayuda

Ayuda

Para Nielsen *ayuda y documentación* se refiere a que la página debe dar a las y los usuarios pequeños manuales de funcionamiento, en caso de que se requieran.



En la opinión de las y los expertos la página carece de *tool tips* que permitan que el usuario despeje dudas en caso de no saber que hacer.

"Preguntas frecuentes que todos los usuarios al momento de llegar quieren resolver". (E9, Experto)



Del mismo modo, señalan la carencia de una sección de preguntas frecuentes, misma que debería ayudar a las y los usuarios a encontrar la información más buscada.

Sugieren añadir esta sección en la parte superior de la página principal

Ayuda



Las y los expertos recomendaron la implementación de un *chat bot* que pudieran orientar a las y los usuarios durante la exploración en Infonavit fácil.

Sin embargo, esta recomendación fue valorada negativamente por las y los usuarios, ya que consideraron que los *chat bots* son herramientas que más que ayudar pueden causar confusión y la interacción con ellas es difícil.



"Un chat bot sí, igual con todos los datos ya precargados para que haya palabras clave que integren, o sea, que activen esas respuestas, sería una buena opción". (E10, Experto)

Anexo: Matriz

Anexo matriz

Entrevista	Tarea	Nivel del usuario	Hora de inicio	Numero de clics	Numero de errores	Hora de término	Tarea Lograda
1	1	Experimentada	06:42	4	0	06:44	Sí
	2	Experimentada	06:51	8	0	06:55	Sí
2	1	Avanzado	05:26	8	0	05:31	Sí
	2	Avanzado	05:40	5	0	05:41	Sí
3	1	Experimentada	05:50	2	0	05:53	Sí
	2	Experimentada	05:57	10	2	06:00	No
4	1	Experimentada	06:39	4	0	06:44	Sí
	2	Experimentada	06:44	6	3	06:47	No
5	1	Experimentada	06:39	12	0	06:44	Sí
	2	Experimentada	06:44	20	3	06:47	No
6	1	Intermedio	10:35	3	0	10:36	Sí
	2	Intermedio	10:36	3	0	10:38	Sí
7	1	Experimentada	01:39	4	0	01:41	Sí
	2	Experimentada	01:45	5	0	01:46	Sí
8	1	Intermedio	03:42	4	0	03:43	Sí
	2	Intermedio	03:47	3	0	04:48	Sí

Conclusiones y recomendaciones

Conclusiones

Evaluar la UX/UI de Infonavit Fácil

- Infonavit Fácil brinda información compleja en un lenguaje sencillo, entendible para el público objetivo, que no está familiarizado con la jerga del instituto.
- En general, el diseño es evaluado positivamente. Usuarios y expertos perciben una diferencia entre la plataforma institucional de Infonavit, la cual evalúan como seria y compleja vs Infonavit fácil, que es amigable y sencilla, debido a dos elementos centrales que componen la página: su aspecto (dónde destacan colores vivos y figuras en 3D) y su lenguaje sencillo y entendible.
- La experiencia de las y los usuarios al interactuar con la plataforma es satisfactoria debido a que se sienten permanentemente en control de las diversas acciones que realizan, gracias a elementos técnicos como menús, barras de búsqueda, botones y links, con los cuales interactúan naturalmente y sin complicaciones.
- Sin embargo, dos elementos técnicos destacan entre los demás, uno por ser un facilitador a la hora de realizar una búsqueda de información, y el segundo por ser un obstáculo:
 - El menú, es una herramienta bien valorada por las y los usuarios, no solo en el aspecto visual y organizativo de la información, sino también en su parte funcional. Se pudo constatar que la interacción de las y los usuarios con este elemento es natural, gracias a que los temas están perfectamente organizados en campos semánticos, lo cual ayuda a la fácil identificación de la información a la que se quiere llegar.

Conclusiones

- La barra de búsqueda, por el contrario, puede convertirse en un obstáculo cuando las y los usuarios intentan encontrar información, porque el algoritmo no está bien calibrado. Esto se observó en aquellos casos que no lograron encontrar la información deseada y las y los usuarios mostraron sentimientos de angustia o frustración.
- La interfaz por su parte fue evaluada de manera positiva por las y los usuarios, sin detectar errores o inconsistencias; sin embargo, las y los expertos mencionaron diversas áreas de oportunidad, siendo las más significativas, el color de las letras en los botones de “conoce más” y el aprovechamiento de los espacios en el “home”.
- Se identificó que los principales temas buscados están directamente relacionados con el interés de adquirir créditos ya sea para casa, o mejora, principalmente las búsquedas que realizan están orientadas a encontrar información que les permita despejar dudas sobre estos temas. En segundo lugar, se buscan temas relacionados al cambio de veces salarios mínimos y seguro de desempleo.
- El uso de la plataforma se considera pleno, las y los usuarios no tienen problemas al navegar por ella y comprender los textos presentados, si bien la barra de búsqueda es un obstáculo a la hora de encontrar información, es fácilmente sorteable utilizando el menú.

Recomendaciones

- La barra de búsqueda debe ser recalibrada para que el algoritmo funcione correctamente. Es una herramienta esencial para que las y los usuarios logren encontrar la información que requieren.
- Hacer consistentes todos los botones, pues si bien para las y los usuarios no es un impedimento a la hora de realizar sus búsquedas de información, a partir de las observaciones de las y los expertos, se infiere que la utilidad del portal se podría potenciar.
- La sección “No te dejes engañar” tiene los números encimados. A pesar de que se evaluó directamente con los usuarios, no identificaron esta situación; sin embargo, para las y los expertos este es un tema que debe corregirse, porque puede ser un elemento de confusión.
- Utilizar mejor el espacio en *el home*, dado que el menú es una herramienta bien valorada y ampliamente utilizada por las y los usuarios. Es importante darle un mayor protagonismo dentro del *home* pues esto haría que sea más sencillo de encontrar y visualizar.
- En el caso de los dispositivos móviles, es importante sacar la barra de búsqueda del menú hamburguesa, para que las y los usuarios sepan que es otra herramienta que se puede utilizar en su exploración.
- Sería importante añadir una sección de preguntas frecuentes, que englobe los temas relacionados con: ¿Cómo obtener un crédito de vivienda? ¿Cómo obtener un crédito de mejora? ¿Cómo puedo seguir pagando mi crédito si perdí mi trabajo?. Ya que estos son los temas que más buscan las y los usuarios.